

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPR SYARIAH DI SURAKARTA
(Studi Kasus Pada BPR Syariah di Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ALFIAN SEPTI PRATAMA
B100150116

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani TromolPos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama: Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Syariah

Surakarta (Studi Kasus Pada BPR Syariah di Surakarta)

Oleh:

ALFIAN SEPTI PRATAMA

B100 150 116

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing

Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPR
SYARIAH DI SURAKARTA**

(Studi Kasus Pada BPR Syariah di Surakarta)

Yang di tulis dan disusun oleh:

ALFIAN SEPTI PRATAMA

B100150116

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Pembimbing



Muhammad Sholahuddin S.E., M.Si

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, S.E., M.M.)
NIR/NIDN: 0017025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani TromolPos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ALFIAN SEPTI PRATAMA**
NIRM : **B 100 150 116**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah BPR Syariah Di Surakarta (Studi Kasus
Pada BPR Syariah Di Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sayasendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Alfian Septi Pratama

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap

(Terjemahan Q.S Insyirah 6-8)

Sesungguhnya Allah tidak akan menrubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah nasibnya

(Terjemahan Q.S Al-Ra'd 13:11)

Bermimpilah seolah-olah anda hidup selamanya. Hiduplah seolah-olah ini hari terakhir.

(James Dean)

Bermimpilah setinggi langit, Karena semua berawal dari mimpi kamu akan bias mewujudkannya.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya

istimewa ini untuk:

- Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
- Suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, semoga shalawat serta salamselalu tercurah kepada beliau, keluarga dan para sahabatnya.
- Bapak Gatot Srihono dan Ibu Sri Mulyani segala hormatku terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, doa, yang tulus engkau berikan di setiap langkah hidupku mengajari arti kehidupan dan selalu memotivasi ku dalam meraih cita-cita.
- Terimakasih buat bule Eki yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk terus mewujudkan impianku.
- Sahabat-sahabatku Alip, Alfi, Alvin, Panji, Dimas, Priyo, Tomi, Desyah, Fauzi, Irvan, Ikhsan terimakasih atas supuort dan kerjasama kita selama ini. Canda tawa yang tak terlupakan akan selalu menjadi bagian dalam hidupku.
- Teman-teman FEB Manajemem khususnya kelas C terimakasih atas semangat dan kekeluargaan yang terjalin diantara kita.
- Teman-temangeng GP Mail, Yogi, Rio, Ilham dan teman-teman yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu terimakasih motivasi.
- Almamaterku.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini (1) untuk menganalisis bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta.(2) Untuk menganalisis kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah di Surakarta. (3) Untuk menganalisis daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta. (4) Untuk menganalisis jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta.(5) Untuk menganalisis empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta. Populasi penelitian ini adalah Nasabah BPR Syariah di Surakarta dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan metode *Convenience sampling* dimana teknik penentuan sampel dengan secara acak Nasabah BPR Syariah di Surakarta. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil diketahui bahwa *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Responsive* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Realibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible*, *Responsive*, *Realibility*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah di Surakarta. Kebaharuan dalam penelitian ini bahwa reability mempunyai pengaruh yang paling besar disbanding *tangible*, *responsive*, *assurance* dan *empati*.

Kata Kunci : *Tangible*, *Responsive*, *Realibility*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this study (1) to analyze physical evidence affects the satisfaction of Sharia Rural Bank customers in Surakarta. (2) To analyze reliability affects customer satisfaction of BPR Syariah in Surakarta. (3) To analyze the responsiveness of influencing customer satisfaction on the BPR Syariah in Surakarta. (4) To analyze collateral influences customer satisfaction with Sharia Rural Banks in Surakarta. (5) To analyze empathy, the effect on customer satisfaction on Sharia Rural Banks in Surakarta. The population of this study is the BPR Syariah customers in Surakarta and the sample used is 100 respondents. Sampling is done by using the Convenience sampling method wherein the sampling technique is randomly selected by BPR Syariah customers in Surakarta. The analytical tool in this study uses multiple linear regression. Based on the results it is known that Tangible has a significant effect on customer satisfaction, Responsive has a significant effect on customer satisfaction, reliability has a significant effect on customer satisfaction, Assurance has a significant effect on customer satisfaction and Empathy has a significant effect on customer satisfaction. Service Quality which includes Tangible, Responsive, Reliability, Assurance and Empathy jointly influences customer satisfaction at Sharia Rural Banks in Surakarta. The novelty in this study is that reliability has the most influence compared to tangible, responsive, assurance and empathy.

Keywords: Tangible, Responsive, Reliability, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamualaikumwr.wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPR Syariah Surakarta”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosuullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. SofyanAnif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Chuzaimah, M.M. selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela membimbing serta membagikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Kedua orang tuaku Ayah Gatot Srihono dan Ibu Sri Mulyani yang selalu memberikan kasih sayangnya, yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual dan material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasihati demi kebaikan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu namum emiliki arti dalam menyelesaikan karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.
9. Kakakku tersayang yang menghiasi dengan canda tawa dalam hari-hariku.
10. Sahabat-sahabatku yang telah membantu dan bekerjasama dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman FEB Manajemen khususnya kelas C terimakasih atas semangat yang telah kalian berikan.
12. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga ALLAH SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta, 22Agustus 2019



Alfian Septi Pratama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	7
1. Pengertian Kualitas.....	7
2. Pengertian Pelayanan.....	7
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
B. Kepuasan Konsumen.....	9
1. Pengrtian Kepuasan Konsumen.....	9
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	12
C. Penelitian Terdahulu.....	12
D. Hipotesis.....	14
E. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	16
1. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	16
2. Data dan Sumber Data.....	16
3. Metode Pengambilan Data.....	17

B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	17
1. Variabel Independen.....	17
2. Variabel Dependen.....	20
C. Skala Pengukuran.....	20
D. Instrumen Penelitian.....	21
E. Metode Analisa Data.....	21
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	26
B. Metode Analisis Data.....	27
C. Uji Instrumen Penelitian	31
D. Hasil Pengujian Hipotesis	34
E. Pembahasan.....	38
F. Metode Analisis Data.....	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	42
B. Keterbatasan Penelitian.....	42
C. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel IV.2 Karakteristik Umur.....	26
Tabel IV.3 Karakteristik Pekerjaan.....	27
Tabel IV.4 Deskripsi Nilai Mean Variabel Tangible.....	28
Tabel IV.5 Deskripsi Nilai Mean variabel Responsive.....	28
Tabel IV.6 Deskripsi Nilai Mean variabel Reliabilit.....	29
Tabel IV.7 Deskripsi Nilai Mean variabel Assurance.....	30
Tabel IV.8 Deskripsi Nilai Mean variabel Empathy.....	30
Tabel IV.9 Deskripsi Nilai Mean variabel Kepuasan Nasabah.....	31
Tabel IV.10 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test.....	32
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel IV.13 Hasil Regresi Berganda.....	34
Tabel IV.14 Hasil Uji t.....	36
Tabel IV.15 Hasil Uji F.....	37
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	15
-------------------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Penelitian

Lampiran 2. Deskripsi Data

Lampiran 3. Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 4. Total Variance Explained

Lampiran 5. Component Matrix

Lampiran 6. Uji Regresi Berganda